

CONDITIONS DE VENTE

36000 VOYAGES est une marque de SAS Voyages & Groupes 36 au capital de 7500 € dont le siège social est situé au 21 rue Ledru Rollin, 36000 Châteauroux.

La société est immatriculée au registre des agences de voyage sous le numéro IM 036260001.

Sa garantie bancaire est assurée par l'APST 89 rue de la Boétie 75008 Paris. 36000 Voyages a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'HISCOX 49 Avenue de l'Opéra 75002 Paris.

1. INFORMATIONS GENERALES

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'entière adhésion à nos conditions particulières de vente.

Les cartes, photos et illustrations insérées dans nos offres sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

Tous nos devis, annonces, pages web ou offres sont élaborés de bonne foi et en fonction des données disponibles.

Les parties conviennent expressément que le détaillant pourra apporter à tout moment des modifications aux informations précontractuelles, relatives notamment au prix, aux caractéristiques des prestations de transport et d'hébergement, à l'identité du transporteur aérien, aux horaires, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage, au barème de frais d'annulation....

Toute modification sera communiquée au client par tout moyen clair et compréhensible sur support durable notamment par l'envoi d'un mail.

Si l'une ou quelconque des clauses des présentes conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet, au regard de la réglementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait réputée non écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties.

Le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétraction après signature de son contrat de voyage.

L'achat de prestations proposées par 36000 Voyages entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

2. FORMALITES POUR LES RESSORTISSANTS FRANCAIS

Les formalités indiquées au contrat concernent les ressortissants français.

Les frais de délivrance des passeports, visas, vaccins et autres formalités sanitaires restent à la charge du voyageur.

Il appartient au client de s'assurer que les voyageurs figurant sur son dossier sont en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur le contrat correspondent exactement à ceux figurant sur les pièces d'identité, passeport, visas etc...

Le non-respect des formalités de police, sanitaires ou de douane, l'impossibilité de présenter des documents administratifs entraînant le refus d'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger demeurent sous la responsabilité du voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés. En cas de non-respect de ces formalités, le détaillant ne saurait être tenu pour responsable. Le voyageur ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Les formalités indiquées au contrat peuvent être modifiées d'ici le départ soit du fait du pays de départ, soit du fait du pays de destination soit du fait de la compagnie aérienne.

Nous conseillons fortement de consulter les sites suivants jusqu'au moment du départ :

www.diplomatie.gouv.fr rubrique conseils aux voyageurs et www.pasteur.fr

Formalités de police

Les cartes d'identité dont la valeur faciale est dépassée restent valables en France encore 5 ans pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la carte d'identité mais ne sont pas reconnues par tous les pays de l'Union Européenne. Pour cette raison nous vous demandons en ce cas de faire refaire votre carte d'identité avant le départ ou de privilégier l'utilisation du passeport.

Attention les délais d'obtention des cartes d'identité et passeport peuvent demander plusieurs mois.

Le passeport est fortement conseillé voir obligatoire hors Union Européenne.

36000 VOYAGES marque de la SAS Voyages & Groupes 36 au capital de 7500 €

Siège social : 21 rue Ledru Rollin – 36000 Châteauroux-

Siret 994 258 796 00014 - RCS CHATEAUROUX IM 036260001-

36000voyages@gmail.com - 02 54 35 47 67- APE 7911Z - Tva intracommunautaire FR16994258796

Garantie financière : APST 89 rue Boétie 75008 PARIS – RCP : HISCOX 49 Avenue de l'Opéra 75002 Paris

Certains pays exigent que la validité de la carte d'identité ou du passeport soit supérieure à 06 mois après la date retour ainsi que la présentation de documents divers comme une attestation d'assurance assistance, un carnet de vaccination international, un visa ...

Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à sa délivrance ou non incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière.

A ce titre, 36000 Voyages informe les voyageurs que la durée approximative d'obtention des visas peut être de plusieurs semaines à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant être de plus d'un mois en fonction des destinations (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison).

Passeport comme carte d'identité doivent être en bon état.

Données APIS

Les informations passeports sont obligatoires sur toutes nos destinations, pour les émissions des billets d'avion (internationaux ou domestiques), les trains locaux, ...

Sont demandées les informations suivantes : titre, masculin/féminin, noms, prénoms, date de naissance, nationalité, n° de passeport, pays et date délivrance du passeport, date expiration.

Les données Apis doivent être complétées impérativement à plus de 60 jours avant le départ.

Le détaillant ne pourra garantir l'ensemble des prestations et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences en cas de réception tardive de ces informations.

Formalités pour les ressortissants étrangers

Les ressortissants étrangers doivent se renseigner auprès des autorités compétentes du pays de destination sur les formalités nécessaires.

Formalités spécifiques pour les mineurs

Les mineurs ne peuvent voyager seuls.

Ceux résidant en France et voyageant sans être accompagnés par un représentant légal doivent être en possession de leur pièce d'identité valide et en bon état (carte d'identité ou passeport selon le pays visité, éventuellement d'un visa en fonction des pays) et d'une autorisation de sortie du territoire (imprimé Cerfa renseigné et signé par un titulaire de l'autorité parentale) ainsi que de la copie de la pièce d'identité du signataire. Il est également recommandé de munir le mineur d'une copie de son livret de famille.

Si le mineur, accompagné d'un seul de ses parents, porte un nom différent de celui du père ou de la mère voyageant avec lui, la photocopie du livret de famille est indispensable.

Formalités de santé

Certaines précautions sanitaires variables selon les pays sont vivement conseillées parfois obligatoires. Il convient de se renseigner auprès de son médecin traitant sur les traitements les plus adaptés.

Il appartient au voyageur de s'assurer qu'il est à jour des vaccinations recommandées par l'institut Pasteur pour effectuer son séjour.

Formalités douanières

Concernant les formalités douanières, il est recommandé de consulter les rubriques dédiées sur le site www.douane.gouv.fr.

3. INSCRIPTION ET PAIEMENT

Inscription

Le signataire du contrat doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour signer le contrat.

Le client agit tant pour son compte que pour celui des voyageurs associés à sa réservation et mentionnés à l'article « LES VOYAGEURS ».

Il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur son contrat.

Pour être considérée comme étant ferme et définitive, toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte, de l'intégralité de la prime d'assurances et des frais de service éventuels.

Modalités de paiement

Le détaillant accepte les règlements par chèque, virements et cartes bancaires.

Pour toute commande effectuée moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé par carte bancaire.

Les dates de règlement et les montants à verser figurent au contrat.

Les dates de règlement doivent être respectées. A défaut le détaillant ne sera pas tenu de conserver la disponibilité des prestations qui sont considérées comme annulées du fait du client. Si le solde du voyage n'est pas réglé à la date convenue, le détaillant est en droit d'annuler la réservation sans avis préalable et de facturer les frais d'annulation / résolution prévus au contrat ainsi que les frais de service et les assurances souscrites qui ne sont pas remboursables.

4. PRIX

Les prix sont publiés en euros et par personne sur la base d'une chambre double et d'un ensemble de prestations décrites dans le descriptif. Sauf mention contraire les prix ne comprennent pas les boissons, les pourboires, les dépenses à caractère personnel, les frais de délivrance des passeports, visas, frais de vaccination, test divers, excédents bagages, excursions facultatives, boissons, dépenses résultant d'événements fortuits, assurances et d'une manière générale toute prestation qui n'est pas mentionnée dans « le prix comprend ».

Le voyageur devra, le cas échéant, supporter les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires dont le détaillant ne pouvait raisonnablement avoir connaissance avant la conclusion du contrat, tels que des taxes touristiques ou d'accès à des facilités, des taxes d'entrées, des frais portuaires, etc.

Il appartient au voyageur d'apprécier avant leur départ si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour.

Les prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires (transporteurs, hôteliers...) et ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces derniers peuvent consentir à certaines dates.

Révision des prix

Les prix pourront être modifiés par le détaillant à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas le prix en vigueur sera confirmé avant toute inscription.

Les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse après la conclusion du contrat pour tenir compte des variations du coût des transports lié notamment au coût du carburant, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, des droits d'entrées dans les sites, des variations de taux de change appliquées au voyage considéré, des taxes décrétées par le pays de destination, de nouvelle charge devenant obligatoire (taxes locales, visas...)

Les modalités de révision du prix et les données économiques ayant servies à l'établissement du prix sont indiquées dans le contrat de vente.

En cas de modification significative d'un ou plusieurs de ces éléments, le détaillant se réserve le droit de répercuter la variation sur le prix de vente, y compris pour les prestations ayant été réglées partiellement ou intégralement.

Ces variations sont répercutées comme suit:

- pour les coûts de transport, les redevances et autres taxes, les variations sont répercutées intégralement au voyageur .
- pour les taux de change, les variations sont répercutées au prorata seulement sur les montants des prestations concernées.

La révision du prix sera communiquée sur support durable au client par tout moyen permettant d'en accuser réception et ne pourra intervenir moins de 20 jours avant la date de départ pour les voyageurs déjà inscrits.

En cas d'augmentation supérieure à 8 % du prix total de la prestation ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, le détaillant informe le client de sorte qu'il dispose de la faculté d'annuler le contrat sans frais par écrit dans un délai de 07 jours à compter de la réception de l'information par tout moyen permettant d'en accuser réception ou d'accepter la modification de prix . A défaut de réponse, dans les délais impartis le client sera réputé avoir accepté la révision proposée.

5. MODIFICATION/ANNULATION du fait du détaillant

Modification avant le départ

Le détaillant se réserve la possibilité de procéder à des modifications du contrat.

Si avant le départ, l'un des éléments essentiels du contrat est modifié ou rendu impossible, le détaillant en informe le client par tout moyen permettant d'en accuser réception.

Le client peut dans le délai mentionné ci-dessous à compter de la réception d'information de la modification soit annuler le contrat et obtenir le remboursement des sommes versées dans les 14 jours, soit accepter la modification proposée.

Le client doit communiquer sa réponse dans les délais raisonnables suivants :

- Proposition faite plus de 30 jours avant le départ : délai de réponse de 7 jours
- Proposition faite de 30 à 15 jours du départ : délai de réponse de 4 jours
- Proposition faite à 14 jours ou moins du départ : délai de réponse de 2 jours.

A défaut de réponse dans les délais impartis, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée.

Annulation

Le Client et les voyageurs ne peuvent prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables comme des événements climatiques ou sanitaires.

De même, le client et les voyageurs ne peuvent prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants.

Le détaillant doit en informer le client dans les délais suivants :

- Au moins 20 jours avant le départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours
- Au moins 07 jours avant le départ pour les voyages dont la durée est de 2 à 06 jours.
- Au moins 02 jours avant le départ pour les voyages dont la durée est de moins de 48 heures

Les sommes versées seront alors remboursées dans un délai de 14 jours sans autre indemnité.

Le cas échéant, le détaillant pourra néanmoins proposer aux voyageurs restants de maintenir leur voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants.

6. MODIFICATION /ANNULATION du fait du Client ou du Voyageur

Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client ou d'un voyageur devra être adressée au détaillant par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception du lundi au vendredi, entre 09h00 et 17h00. Toute annulation ou modification reçues après 17h00 seront pris en compte à la date du lendemain ou du surlendemain en cas de jours fériés, ou du lundi suivant si la réception intervient après le vendredi 17h00.

Modification

Toute modification de date, de ville de départ, de changement de compagnie, de destination sera considérée comme une annulation.

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un voyageur sera traitée comme une cession de forfait et le client sera redevable de frais qui lui seront communiqués.

Annulation

Lorsque le voyageur ne se présente pas au départ à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans sa convocation ou s'il se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage n'est pas remboursé.

Par ailleurs, l'interruption du voyage par le voyageur, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité.

Le voyageur peut annuler à tout moment son voyage avant le départ moyennant le paiement de frais d'annulation qui sont mentionnés au contrat.

En cas d'annulation du voyage par le voyageur, le détaillant applique les pénalités qui figurent dans le contrat de vente.

L'annulation d'un ou plusieurs participants inscrits sur un même dossier pourra entraîner outre les frais visés au contrat un réajustement tarifaire pour les autres participants restant inscrits sur le dossier (supplément chambre individuelle pour une personne se retrouvant seule dans une chambre par exemple ou répartition du coût d'une prestation entre les participants toujours inscrits....)

Les frais de service, les frais de visas et d'assurances, ne sont pas remboursables.

Le client ou le voyageur a le droit d'annuler son voyage avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

L'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

En cas d'annulation, merci de noter que le seul document qui vous sera remis par le détaillant sera la facture de frais d'annulation du détaillant.

7. CESSION DU FORFAIT

Le voyageur peut céder son forfait à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le cédant est tenu d'informer le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et jusqu'à 07 jours du départ.

Le cédant ne peut céder ses contrats d'assurance.

La cession du voyage entraîne dans tous les cas des frais administratifs de cession de 150 € par personne ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par le détaillant en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) maritimes (s) seront appliqués au voyageur, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un/des transport(s) sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du dossier le cas échéant.

8. HEBERGEMENT HOTEL

Les hôtels proposés peuvent le cas échéant être remplacés par des hôtels similaires de même catégorie. Selon les programmes, l'emplacement des hôtels n'est pas systématiquement en centre-ville.

Les normes indiquées sont les catégories officielles agréées par le ministère du tourisme local (normes locales).

Ces normes sont différentes des normes françaises.

Selon la réglementation hôtelière internationale, en général, le jour de l'arrivée, les chambres sont libres à partir de 15h00, le jour du départ, les chambres doivent être libérées avant 11h00.

En s'inscrivant à un voyage proposé par le détaillant, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité. Les prestations mises à disposition par l'hôtel et non incluses dans le forfait sont à régler sur place. Sauf mention contraire, la baignade dans les piscines des hôtels n'est pas surveillée.

La plupart des voyages sont présentés sur la base d'une chambre double avec indication de prix par personne.

Ces chambres comportent le plus souvent 2 lits jumeaux d'une personne.

Les chambres triples sont souvent des chambres doubles dans lesquelles on rajoute un lit d'appoint.

Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement souscrire les mêmes prestations.

Chambre à partager, chambre Twin

Pour les voyageurs qui désirent partager une chambre ou une cabine avec un autre participant, nous attirons votre attention qu'en cas d'annulation de votre compagnon de chambre vous serez logés en chambre seule et à ce titre redevable du supplément chambre individuelle. Pour cette raison, à l'inscription 50% du montant de la chambre individuelle peut être demandé à chaque participant d'une chambre à partager afin de répartir le coût de ce supplément.

Il vous serait en ce cas restitué le jour du départ si aucun des deux participants concerné n'a annulé son voyage.

Chambre individuelle

Une personne voyageant seule sera hébergée en chambre individuelle et devra obligatoirement acquitter le supplément indiqué.

Il est à noter que les chambres individuelles peuvent parfois être plus petites et moins bien placées. Elles sont souvent en quantité très limitées.

Bébés /Enfants Sont considérés comme bébés les enfants de moins de deux ans à la date de fin du voyage.

Sont considérés comme enfant, les enfants âgés entre 2 ans et moins de douze ans à la date de fin de voyage.

Sauf mention contraire seul un enfant partageant la chambre de deux adultes peut prétendre à une réduction sur la partie hôtelière.

9. REPAS

Les repas sont servis à l'assiette ou sous forme de buffet selon les hôtels et les destinations.

Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe lors des repas. Des bouteilles d'eau minérale vous seront proposées en supplément. Sauf mention contraire, les déjeuners et dîners sont proposés hors boissons.

La demi-pension sauf mention contraire signifie petit déjeuner et dîner

La pension complète signifie petit déjeuner, déjeuner et dîner

La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons locales (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée.

Les boissons incluses dans la formule sont souvent des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type «expresso» sont généralement en supplément.

10. TRANSPORT

Identité du transporteur/Information passagers

Après la conclusion du contrat, le détaillant informe le client de toute modification de l'identité du transporteur assurant les tronçons de vols figurant au contrat.

D'autre part, les compagnies passent entre elles des accords commerciaux dits de partage de code qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est utilisé par un appareil et un équipage d'une autre compagnie.

Les horaires et le nom des compagnies sont donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications.

Un changement d'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, peut se produire, les éventuels frais que cela peut engendrer restent à la charge du voyageur.

La mention vol direct signifie sans changement d'appareil mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués au cours du voyage par ce même appareil.

L'assignation des sièges par le transporteur peut impliquer que des personnes voyageant ensemble ne soient pas assises à proximité.

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet de remboursement.

Les retards ou grèves des compagnies aériennes ou maritimes ne relèvent pas de la responsabilité du détaillant.

Convocation

La convocation, les informations et instructions concernant le voyage (horaires prévus de départ et s'il y a lieu heure limite d'enregistrement ainsi que, le cas échéant, les heures prévues d'escale, des correspondances, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utiles avant le début du voyage. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès du détaillant.

Il est demandé au voyageur de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte les temps d'attente dûs aux formalités de douanes et de police.

Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

Vols charters, vols spéciaux

Les vols charters (spéciaux) sont réalisables avec un minimum de passagers. Dans les cas où le minimum de passagers demandé au départ d'une ville n'est pas atteint, le détaillant se réserve le droit de modifier les types d'avions et les horaires en organisant des escales à l'aller et/ou retour voire de regrouper sur une même ville de départ et/ou de retour les passagers d'autres villes de départ et/ou retour en les acheminant par voie terrestre sans que cela puisse constituer un motif d'annulation ou de dédommagement.

De plus, en raison de l'intensité du trafic et en raison d'événements indépendants de notre volonté, des retards peuvent avoir lieu.

Les escales peuvent ne pas être connues à la date de réservation.

Les vols charters (spéciaux) ne bénéficient d'aucune attribution préalable de sièges ni de repas ou collations servis à bord.

Les horaires de vols ne sont connus, le plus souvent, que 08 jours avant le départ.

Bébés /Enfants

Les enfants de moins de deux ans ne disposent pas de siège dans l'avion. Si l'enfant est âgé de moins de deux ans, lors du départ, mais deux ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour.

Remboursement des taxes aériennes

Le voyageur qui a annulé avant départ a la faculté d'obtenir le remboursement d'une partie des taxes aéroportuaires.

Femme enceinte

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes avant l'embarquement un certificat médical confirmant leur aptitude à voyager et refuser le transport de femme enceinte ayant un stade de grossesse avancé et/ou non munie d'un certificat médical.

Responsabilité

La responsabilité des compagnies aériennes ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé aux conditions de transport accessibles sur le site internet et/ou sur les titres de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).

En cas de problèmes liés au transport aérien, la compagnie aérienne conserve sa propre responsabilité auprès du passager. Les voyageurs concernés doivent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement.

Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique d'acheminer sa clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable.

11. BAGAGES / EFFETS PERSONNELS

Sauf mention contraire, nos prix comprennent une franchise bagages en soute de 15 kg par passager.

Le voyageur doit respecter les consignes données en matière de nombre et/ou poids des bagages sous peine d'être redevable d'une amende auprès du transporteur. Il est précisé, à cet égard, que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du voyageur. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées. Il est formellement déconseillé de mettre dans les bagages confiés au transporteur, papiers d'identité, espèces, bijoux, médicaments indispensables ...

Le détaillant ne peut être responsable de la confiscation ou destruction d'objets lors des contrôles de sûreté portuaires ou aéroportuaires.

En cas d'avarie, de livraison tardive ou de perte de bagage, durant le transport aérien, il appartient au voyageur de faire une déclaration d'irrégularité immédiatement à l'aéroport auprès de la compagnie aérienne concernée.

Aucune assurance bagage n'est incluse dans les prix.

Le détaillant n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels ou en cours de voyage. Il est recommandé aux voyageurs de déposer les objets de valeur dans le coffre de l'hôtel.

De même, le détaillant n'est pas responsable de l'oubli ou de la perte d'objets et il ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement.

12. APTITUDE AU VOYAGE/ DEMANDE PARTICULIERE/ COMPORTEMENT DU VOYAGEUR

Aptitude au voyage

Le client doit s'assurer de l'adéquation de la forme physique et psychique de l'ensemble des voyageurs inscrits au contrat, au voyage qu'il choisit et informer le détaillant par écrit de toute particularité concernant un voyageur et ce préalablement à toute réservation. Le détaillant se réserve le droit de refuser toute inscription qui paraîtrait non adaptée aux difficultés inhérentes à certains voyages et peut demander le cas échéant un certificat médical d'aptitude.

Demande particulière

Le client peut également adresser au détaillant, si possible dès l'inscription au voyage, une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier concernant un ou plusieurs voyageurs.

La demande sera traitée au cas par cas.

Comportement du voyageur

Il est de la responsabilité du voyageur de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le voyageur se doit de faire preuve de prudence, bon sens et précautions lors des activités auxquelles il participe. Il lui appartient de respecter les us et coutumes du pays de destination, les règlements intérieurs des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut le détaillant, l'organisateur ou les fournisseurs à destination peuvent interrompre le voyage du voyageur du fait de son comportement fautif. En un tel cas, le voyageur n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de séjour.

13. BON A SAVOIR

Durée du voyage

Les prix sont calculés de manière forfaitaire en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive et/ou un départ matinal, aucun dédommagement ne pourrait avoir lieu. En effet, la chambre aura bien été mise à disposition quelle que doive en être la durée d'utilisation. Il convient de considérer que le premier et dernier jour du voyage sont consacrés au transport. Il est fortement conseillé de ne prendre aucun engagement important la veille du départ ainsi que le lendemain du retour.

Autocar

A destination, les places dans l'autocar ne sont pas attribuées.

Il est souvent d'usage d'effectuer un roulement tout au long du circuit.

Les kilomètres et temps de route sont donnés à titre indicatif.

Horaires

Les conventions collectives, sur le droit du travail en Europe notamment, peuvent amener les guides et/ou chauffeurs à respecter des plages horaires strictes concernant le temps de travail.

Pourboires

Les pourboires aux guides et chauffeurs restent à l'appréciation des voyageurs. Il est d'usage de donner une somme fixe par jour et par personne pour le chauffeur et pour le guide, somme qui est variable d'un pays à l'autre. Une idée du montant à donner est indiquée dans vos documents de voyage.

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans les voyages commercialisés par le détaillant.

14. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr

L'exécution des prestations de voyage requiert la collecte de données personnelles relatives notamment à l'identité et au numéro de passeport des voyageurs et du transfert de ces données parfois en dehors de l'Union européenne aux prestataires et /ou aux autorités situés dans le pays de destination.

La collecte et le transfert de ces données sont indispensables à l'exécution des prestations.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un voyage : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat.
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées au maximum 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante :

36000 Voyages -21 rue Ledru Rollin -36000 Châteauroux ou un courrier électronique à 36000voyages.fr@gmail.com

15. RESPONSABILITE

Le détaillant est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par d'autres prestataires de service, sans préjuger de son droit de retour contre ceux-ci.

Toutefois, le détaillant peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au voyageur, soit au fait imprévisible et insurmontable, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le détaillant n'agit qu'en cas d'intermédiaire entre divers prestataires et sa responsabilité ne saurait être engagée ou se substituer à leur place.

Le détaillant n'est pas responsable des dommages survenus en dehors de l'exécution du contrat.

Le détaillant bénéficie des mêmes exclusions et limitations de responsabilité que celle de ses propres prestataires selon leur droit national ou par l'application de conventions internationales.

Le détaillant n'est jamais responsable des dommages indirects. Les prestations achetées par le client ou le voyageur auprès d'un prestataire autre que le détaillant ne peuvent engager la responsabilité de ce dernier.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer.

A défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages –intérêts éventuels seront limités à trois fois le prix total du forfait.

16. CONTACT URGENCE/ RECLAMATION

Contact urgence

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Le détaillant met à la disposition des voyageurs un numéro d'urgence et une adresse de courrier électronique destinés à recueillir leurs requêtes en vue d'obtenir la bonne exécution des services ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté.

Le contact d'urgence figurera dans le carnet de voyage remis environ 08 jours avant le départ.

Réclamation

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution d'une prestation doit respecter la procédure suivante :

- durant le voyage, formuler sa réclamation afin d'essayer de régler le litige sur place. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages et intérêts ou réduction de prix si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage.
- conserver toutes les preuves originales
- au retour du voyage, si le litige n'a pas été réglé, adresser au détaillant la réclamation par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception accompagnée des pièces justificatives.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation.

Toute appréciation subjective ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours à compter de l'accusé de réception, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

En cas de réclamation, il est de l'intérêt du voyageur de faire sa réclamation le plus rapidement possible.

17. ASSURANCES.

Certains pays exigent pour l'établissement du visa ou pour rentrer sur leur territoire une attestation d'assurance assistance. Cette attestation sera remise avant le départ à chaque voyageur ayant souscrit notre assurance multirisques comprenant la garantie assistance rapatriement. Dans le cas contraire il appartiendra à chaque voyageur de se procurer l'attestation d'assurance assistance auprès de son organisme d'assurance.

Les montants des frais médicaux peuvent s'avérer très élevés dans de nombreux pays. Aussi il est indispensable de vérifier que le montant des frais médicaux à l'étranger mentionné dans son contrat est suffisant pour la destination choisie.

Compte tenu de ce qui précède, nous conseillons très vivement au client et aux voyageurs de faire le point sur leurs couvertures d'assurance et d'assistance. En cas de doute sur l'étendue des couvertures des voyageurs, nous recommandons au client de souscrire lors de l'inscription nos assurances facultatives. Elles s'appliquent à l'ensemble des voyageurs listés au paragraphe « LES VOYAGEURS ». En l'absence de choix exprès, aucune assurance n'est souscrite et il est alors de la responsabilité du client et des voyageurs de se couvrir par ailleurs.

Le contrat d'assurance devra impérativement être souscrit le jour de la réservation. Peuvent être assurées au titre de ce contrat les personnes dont le pays de domiciliation est situé en France.

Toute annulation du voyage entrant dans le cadre de l'assurance annulation doit être signalée au détaillant par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 48 heures après la date de l'évènement ayant motivé l'annulation.

Le montant de la prime d'assurance n'est ni cessible ni remboursable, quel que soit le motif de l'annulation et s'ajoute aux frais de résolution/annulation.

Sur un même contrat, tous les assurés doivent avoir souscrit la même formule.

En cas de sinistre, le détaillant n'intervient pas dans les décisions de l'assureur ni les remboursements effectués.

18. LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le client et détaillant est soumis au droit français.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'organisateur et Voyages & Groupes 36 enseigne **36000 Voyages** sont responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, L'agence Voyages & Groupes 36 enseigne **36 000 Voyages** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur ou le détaillant se réservent le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. **36000 Voyages** a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Apst.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (89 rue de la Boétie 75008 Paris -info@apst.travel- 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la société Voyages & Groupes 36 enseigne 36000 Voyages.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr>